

CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

Tra **Axios Italia Service Srl**, di seguito per brevità Axios, e il **Cliente**, come definito nella pagina del contratto sottoscritto, si conviene quanto segue:

Il contratto di assistenza prevede i servizi riportati nell'offerta alle seguenti condizioni:

- Axios non è responsabile, in nessun caso, di malfunzionamenti derivanti dall'installazione di aggiornamenti scaricati dai clienti che non abbiano sottoscritto il contratto di assistenza.
- Il contratto non prevede l'uscita di un tecnico per l'installazione dei programmi. Questi possono essere scaricati dal sito www.axiositalia.com ed installati da personale qualificato. E' possibile trovare sul sito anche l'elenco dei "Rivenditori Autorizzati Axios".
- I "Rivenditori Autorizzati Axios" sono aziende certificate in gradi di seguire il cliente sia nella fase commerciale che in quella di installazione e assistenza tecnica.
- Gli interventi sul DB sono effettuati con l'invio degli archivi presso la sede Axios di Roma. Il contratto non prevede, in nessun caso, l'uscita del tecnico.
- I programmi dei pacchetti Silver/Gold/Platinum sono ceduti in licenza d'uso fino al 31 dicembre dell'anno di sottoscrizione del contratto.

Il contratto di assistenza "Software Axios" garantisce quanto segue:

- **Assistenza Tecnico Sistemistica:** L'assistenza tecnico sistemistica fa riferimento ai seguenti servizi:
 - Supporto telefonico durante il download degli aggiornamenti;
 - Risoluzione telefonica dei problemi tecnici che interessano la rete e l'ordinaria manutenzione del database;
- **Assistenza telefonica:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00 tramite il numero del servizio tecnico di Axios 06 777.231.
- **Aggiornamenti derivanti da cambiamenti legislativi:** ossia adeguamento delle procedure a qualsiasi variazione normativa (Atti Primari) avvenga nel periodo di assistenza.
- **Aggiornamenti derivanti da migliorie ai programmi:** integrazioni e miglioramento, a completa discrezione di Axios, delle funzioni delle diverse procedure anche in base alle segnalazioni del Cliente.
- **Aggiornamenti della documentazione:** insieme con ogni nuova versione delle procedure sarà fornita anche una versione corretta della documentazione elettronica on-line nonché, quando previste, istruzioni cartacee per l'installazione e l'eventuale documentazione delle nuove funzioni.
- **Download Aggiornamenti:** Gli aggiornamenti sono scaricabili dal sito www.axiositalia.com nella sessione "Aggiornamenti".
- **Consulenza tecnico-legislativa:** un supporto operativo e funzionale sull'utilizzo delle procedure e una consulenza normativa aggiornata sull'evoluzione legislativa dell'argomento trattato.

Tutti gli aggiornamenti dei prodotti Axios si intendono ceduti in licenza d'uso alle stesse condizioni del prodotto relativo. Il presente contratto non prevede, in nessun caso, l'istruzione al personale del Cliente sulle variazioni effettuate, anche in caso di personale nuovo.

Il Cliente è responsabile delle copie di sicurezza dei propri dati, tramite la procedura fornita, su supporti che diano una sufficiente garanzia di qualità e di durata, è inoltre responsabile della buona manutenzione delle copie stesse.

In nessun caso Axios sarà ritenuta responsabile della perdita dei dati anche se questi non potranno essere recuperati dalle copie di sicurezza in possesso del Cliente.

Il Cliente si impegna a non consentire a terze parti l'accesso al database inteso come struttura e base di dati informativa di cui Axios, avendola progettata, detiene i diritti intellettuali e commerciali. Dal canto suo Axios fornirà al Cliente, che ne farà ufficiale richiesta, tutti i dati presenti nel database in quanto appartenenti al Cliente stesso.

Le garanzie derivanti dalla sottoscrizione del presente contratto decadono automaticamente in uno dei seguenti casi:

- Qualora non vengano osservate dal cliente le norme operative fornitegli dai tecnici Axios.
- Qualora i prodotti, oggetto del presente contratto, vengano in qualsiasi modo modificati e/o alterati senza autorizzazione scritta da parte di Axios, oppure i dati presenti sul database vengano modificati da programmi esterni non forniti da Axios.
- Qualora i prodotti, oggetto del presente contratto, siano incorporati dal Cliente in altri programmi oppure nel caso in cui altri programmi, non forniti da Axios, siano collegati anche in sola lettura al database.
- In caso di malfunzionamenti causati ai prodotti e/o archivi per negligenza, incuria, dolo del Cliente o del suo personale o da altre cause imputabili a terzi.

Durata del contratto di assistenza:

- **Contratto Annuale:** il contratto annuale, per motivi tecnici, ha scadenza il 31 dicembre dell'anno della sottoscrizione dello stesso. In nessun caso sarà possibile recedere fino a scadenza.
- **Contratto triennale:** il contratto triennale ha validità, dal giorno della sottoscrizione al 31 dicembre del terzo anno. La sottoscrizione del contratto triennale garantisce il blocco dei prezzi al momento della firma ed uno sconto del 10% sul totale del contratto. In nessun caso sarà possibile recedere fino alla scadenza del terzo anno.
- **Fatturazione e Pagamenti:** Il pagamento del contratto annuale sarà effettuato anticipatamente all'inizio dell'anno solare per il quale si richiede la copertura, tramite emissione di fattura. Allo stesso modo, il pagamento del contratto triennale sarà effettuato in tre tranches, ognuna all'inizio di ogni anno solare.

In caso di pendenze amministrative a carico del Cliente, Axios si riserva il diritto di, sospendere la fornitura dei servizi previsti fino alla riscossione dell'importo totale, nonché di risolvere il contratto.

Per qualsiasi controversia insorgente tra le parti in relazione al presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. n.196/2003 e successive modifiche, informiamo che il trattamento dei dati personali riportati in questo documento ha finalità amministrativo-contabili connesse all'attività commerciale, riguarda cioè lo svolgimento di attività economiche. Pertanto, ai sensi degli artt. 12 e 20 della legge n° 675/96, tale trattamento rientra nei casi di esclusione del consenso da parte dell'interessato. In ogni momento, ai sensi dell'art.13, l'interessato può avere accesso ai dati, chiederne la modifica od opporsi al loro utilizzo tramite richiesta scritta.

Il Responsabile
Stefano Rocchi

